PLAN D'ACTION 2014-2015

Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec

Québec

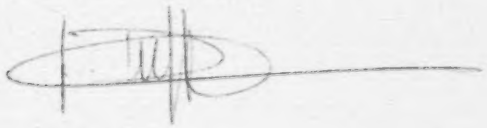
Message du sous-ministre adjoint à l'eau, à l'expertise et aux évaluations environnementales

Le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec est le moyen dont s'est doté le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques pour assurer que les résultats produits à la fois par les laboratoires privés et ceux du Ministère sont crédibles et fiables. Aussi, par leur expertise de pointe en analyse environnementale et en écotoxicologie, les professionnels du Centre d'expertise sont à même de contribuer aux grands enjeux environnementaux qui établiront la toile de fond pour les prochaines années.

Le Centre d'expertise joue un rôle clé dans de nombreux dossiers du Ministère, notamment dans le cadre d'activités liées au contrôle réglementaire, au suivi de l'état de l'environnement et aux urgences environnementales. En effet, les services d'analyse de laboratoire s'avèrent fondamentaux pour permettre au Ministère de remplir ses obligations.

Ce plan d'action présente les orientations qui influenceront la prestation de services et les grands dossiers du Centre d'expertise en 2014-2015. Il confirme la volonté de soutenir les activités analytiques du Ministère en y apportant une contribution à valeur ajoutée.

Le sous-ministre adjoint,



Jacques Dupont

Message de la direction

Le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec, une agence du ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques, a le mandat de fournir des services professionnels d'analyse de laboratoire et d'expertise spécialisée dans le domaine environnemental. Le Plan d'action 2014-2015 est le fruit d'une démarche participative dirigée par l'équipe de direction, qui a mis à contribution tous les secteurs du Centre d'expertise.

Le Plan d'action 2014-2015 présente les grandes orientations et les objectifs que l'organisation met de l'avant pour la prochaine année. Il s'inscrit prioritairement dans la volonté de répondre aux besoins analytiques du Ministère. On y présente aussi les grands dossiers sur lesquels le Centre d'expertise entend s'investir au cours de la prochaine année et la manière dont l'équipe de direction composera avec les nouvelles réalités environnementales.

Nous avons la conviction que ces engagements permettront au Centre d'expertise d'assumer son rôle de leader en analyse environnementale et d'améliorer la qualité de son offre de services scientifiques et techniques.

Guy Chouinard
Directeur général du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec

Louis Martel
Directeur des expertises et des études

Lionel Laramée
Directeur de l'analyse chimique

Jacynthe D'Amours
Directrice de l'accréditation et de la qualité

Table des matières

Message du sous-ministre adjoint à l'eau, à l'expertise et aux évaluations environnementales i

Message de la direction i

1. Présentation du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec 1

   La vision, la mission et les valeurs 1
   La structure organisationnelle 1
   Les produits et les services 2
   La qualité des services 3
   La clientèle 3

2. Plan d'action 2014-2015 5

3. Offre de services au MDDELCC 6

4. Cibles relatives à la Convention de performance et d'imputabilité 7

5. Engagements relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'en matière de développement durable 8

6. Conditions de réalisation du plan d'action 9

   Ressources allouées 9
   Facteurs de contingence 9

Annexe 1 – Organigramme du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec 11

1. Présentation du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec

Le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec (CEAEQ) est une agence gouvernementale relevant du ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MDDELCC) qui fournit des services professionnels en matière d'analyses de laboratoire et d'expertise spécialisée dans le domaine de l'environnement[1]. Il exerce ses activités conformément à la Convention de performance et d'imputabilité signée en janvier 2002.

Les activités et les ressources du Centre d'expertise sont régies par la Loi sur le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique et la Loi sur l'administration financière.

Le personnel du Centre d'expertise exerce ses activités dans des installations situées à Québec et à Laval.

La vision, la mission et les valeurs

La vision

La vision du Centre d'expertise est d'être la référence en matière d'expertise en analyse environnementale et de miser sur la prestation de services à valeur ajoutée pour contribuer au développement durable.

La mission

Le Centre d'expertise a pour mission de garantir la disponibilité, la qualité et la continuité de l'expertise et de l'information analytique pour les besoins de protection de l'environnement et de conservation des ressources.

Les valeurs

L'équipe du Centre d'expertise adhère sans réserve aux valeurs du Ministère, soit l'équité, la rigueur, la transparence, le respect et la responsabilité.

En plus de ces valeurs, le Centre d'expertise favorise la créativité et la recherche de l'excellence en vue de fournir des services innovateurs à sa clientèle et à ses partenaires.

La structure organisationnelle

La structure organisationnelle est présentée en annexe. Elle comprend trois directions dont les activités sont orientées vers la prestation de services à la clientèle.

Le Centre d'expertise est appuyé par des comités constitués de partenaires internes et externes au Ministère : un comité pour le suivi de la prestation de services au Ministère et quatre comités en soutien à la gestion des programmes d'accréditation.

1. Pour obtenir plus de renseignements ou pour consulter les documents relatifs aux activités du Centre d'expertise, veuillez consulter le site Web de l'organisation (www.ceaeq.gouv.qc.ca).

Les produits et les services

Le Centre d'expertise offre des produits et des services dans trois champs distincts :

Les **analyses de laboratoire** comprennent principalement les travaux de caractérisation et de quantification en biologie, en chimie, en microbiologie et en toxicologie environnementale; elles sont effectuées dans divers milieux environnementaux (eau, air, sol, faune et flore) et dans différents rejets (gazeux, liquides et solides).

L'équipe du Centre d'expertise peut identifier et quantifier plus de 200 substances en chimie inorganique ainsi que près de 800 substances en chimie organique et effectuer environ 50 tests et essais biologiques ou microbiologiques différents.

Les **services d'études** comprennent l'analyse de problématiques particulières à partir d'approches systémiques et multidisciplinaires. Parmi ces services, mentionnons l'expertise en écotoxicologie et en évaluation du risque de même que les études de terrain concernant l'analyse sur site de l'air, de l'eau et des sols, la caractérisation d'odeurs et les interventions lors de situations d'urgence environnementale.

Les **services d'accréditation** comprennent les activités de reconnaissance et de vérification des systèmes de management. Ces activités s'inscrivent dans le cadre du Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse, du Programme d'accréditation d'échantillonnage environnemental, du Programme d'accréditation des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds conformément à l'article 18.6 de la Loi sur la qualité de l'environnement (LQE) et du Mécanisme de gestion de la liste d'experts en protection et en réhabilitation des terrains contaminés en conformité avec la section IV.2.1 de la LQE. À ces services s'ajoutent la préparation et la certification de matériaux de référence utilisés pour la vérification de la qualité de l'information analytique et pour les essais d'aptitude servant à évaluer la compétence des laboratoires situés au Québec et hors Québec.

La tarification des services

Chaque année, la prestation des services au Ministère est planifiée conjointement avec le comité des priorités relatives à l'expertise analytique, lequel détermine l'allocation des heures d'analyse de laboratoire et des heures d'expertise analytique en fonction des priorités et des ressources disponibles. Le recueil intitulé *Temps d'analyse de laboratoire* permet à la clientèle ministérielle de planifier ses besoins relativement aux analyses courantes.

De son côté, la clientèle externe doit payer pour obtenir des services du Centre d'expertise. La tarification des services liés aux divers programmes d'accréditation[2] est spécifiée dans les documents suivants :

- *Tarification relative au Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse;*
- *Tarification relative au Programme d'accréditation d'échantillonnage environnemental;*
- *Tarification relative au Programme d'accréditation des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds;*
- *Tarification relative au programme de gestion de la liste des experts.*

La liste des prix des matériaux de référence et les deux programmes d'essais d'aptitude (chimie et microbiologie) précisent le coût de ces catégories de produits commercialisés.

Enfin, les coûts des autres services sont déterminés selon les projets.

2.1 Pour obtenir plus de renseignements ou pour consulter les documents relatifs à la tarification, on peut consulter le site Web du Centre d'expertise (www.ceaeq.gouv.qc.ca) ou celui du Ministère (www.mddelcc.gouv.qc.ca).

La qualité des services

L'équipe du Centre d'expertise s'engage à offrir à sa clientèle et à ses partenaires une prestation de services pertinente, fiable et innovatrice.

Aussi, le Centre d'expertise souscrit entièrement à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques, lequel s'est donné pour objectif d'offrir des services accessibles, courtois, diligents et équitables. En outre, il applique sa propre politique qualité.

La politique qualité du Centre d'expertise

Les gestionnaires et le personnel du Centre d'expertise souscrivent à une nette volonté d'amélioration continue de la prestation de services à la clientèle. Le Centre d'expertise s'est donc doté d'une politique qualité qui vise la satisfaction de sa clientèle par la livraison en temps utile des divers produits et services, en conformité avec les exigences préétablies de qualité et de production. Sous l'autorité directe du directeur général, une coordonnatrice qualité veille à la qualité de ces produits et services.

Les activités du Centre d'expertise respectent les normes internationales reconnues. Ainsi :

- le Conseil canadien des normes accrédite le Centre d'expertise selon les prescriptions de la norme ISO/CEI 17025 : 2005, *Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnage et d'essais*, pour les analyses de laboratoire et selon les exigences décrites dans la norme ISO/CEI 17043 : 2010 : *Évaluation de la conformité – Exigences générales concernant les essais d'aptitude*;

- la gestion des programmes d'accréditation s'appuie sur les exigences de la norme ISO/CEI 17011 : 2004 : *Évaluation de la conformité – Exigences générales pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organisme d'évaluation de la conformité;*

- la production de matériaux de référence respecte les lignes directrices du document ILAC-G12 : 2000, *Guidelines for the Requirements for the Competence of Reference Materials Producers*, et le guide ISO 34 : 2009, *Exigences générales pour la compétence des producteurs de matériaux de référence*.

La clientèle

Les services offerts par le Centre d'expertise s'adressent :

- aux unités administratives du Ministère qui requièrent des services d'analyse de laboratoire, d'étude et de développement méthodologique;

- aux laboratoires institutionnels, industriels, municipaux et privés d'analyse environnementale, agricole et microbiologique accrédités en vertu du Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse du Ministère;

- aux entreprises qui pratiquent des activités d'échantillonnage;

- aux établissements d'analyse qui effectuent des réinspections des émissions des véhicules lourds;

- aux individus qui travaillent dans le secteur de la protection et de la réhabilitation des terrains;

- aux autres ministères, aux institutions, aux municipalités et aux industries qui ont recours à des services spécialisés qui ne sont pas offerts par l'entreprise privée;

- aux laboratoires d'analyse environnementale et alimentaire canadiens et étrangers, auxquels il fournit les matériaux de référence et des essais d'aptitude pour l'évaluation de leur performance analytique.

Le Centre d'expertise offre également des services hors Québec. Sa clientèle compte, entre autres, les laboratoires hors Canada que le Centre d'expertise accrédite ou auxquels il fournit de l'expertise pour le développement de leurs compétences.

2. Plan d'action 2014-2015

Orientations	Objectifs	Indicateurs
Améliorer notre efficience en optimisant nos processus	Produire un plan d'action, d'ici le 30 septembre 2014, pour optimiser la performance du système GITE et entreprendre sa mise en œuvre.	Plan d'action déposé
	Amorcer la révision du cadre tarifaire des services d'analyse et d'expertise d'ici le 31 mars 2015.	Révision amorcée
Assurer l'évolution prospective de nos expertises	Structurer l'implantation, d'ici le 31 mars 2015, de la filière de la « criminalistique environnementale » (*environmental forensics*).	Plan triennal d'implantation déposé
	Poursuivre, d'ici le 31 mars 2015, le développement des approches analytiques moléculaires et génomiques appliquées à l'analyse environnementale.	Nombre de projets de recherche et de développement entrepris Nombre de méthodes implantées au laboratoire
Élargir la portée de l'accréditation	Poursuivre, d'ici le 31 mars 2015, les démarches pour étendre à l'échantillonnage les pouvoirs d'accréditation du ministre.	Mémoire déposé
	Offrir l'accréditation pour les besoins de caractérisation initiale des effluents des stations d'épuration municipales prévu au guide de caractérisation d'ici le 31 mars 2015.	Accréditation disponible pour les 16 familles de paramètres
Améliorer la qualité des services	Implanter les huit mesures d'amélioration prévues à la planification pour le service à la clientèle d'ici le 31 mars 2015.	Nombre de mesures implantées
	Produire, d'ici le 31 mars 2015, une grille des délais de livraison des résultats d'analyses.	Grille déposée
	Terminer l'actualisation du site internet du CEAEQ d'ici le 31 mars 2015.	Site internet actualisé
	Réviser la politique qualité du CEAEQ.	Politique qualité révisée
Diversifier les sources de revenus autonomes	Produire, d'ici le 31 mars 2015, un document d'analyse visant à cerner les marchés stratégiques à développer.	Document d'analyse déposé
	Poursuivre les démarches afin de convenir de nouvelles ententes hors Québec d'ici le 31 mars 2015.	Nombre d'ententes hors Québec signées

3. Offre de services au MDDELCC

Les unités du Ministère ont recours au Centre d'expertise dans le cadre de leurs activités de contrôle réglementaire, de surveillance de la qualité des écosystèmes, d'intervention en situation d'urgence environnementale et de traitement des plaintes à caractère environnemental provenant des citoyennes et des citoyens du Québec. Le Centre d'expertise s'assure également de la disponibilité d'entreprises compétentes pour la réalisation de travaux relatifs à l'application des règlements. L'offre de services couvre l'analyse de laboratoire, l'accréditation des laboratoires, des entreprises d'échantillonnage environnemental et des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds, la reconnaissance des experts, les études de terrain, l'expertise en écotoxicologie et les services-conseils en analyse environnementale.

Pour la présente année, le Centre d'expertise reconduit l'offre de services de 2014-2015 aux différentes directions du Ministère.

Prestation de services rendus au Ministère, exprimée en heures et selon le domaine d'activité

Domaines d'activité	**Quota 2014-2015** Heures
Analyses en laboratoire	71 606[3]
Études de terrain	12 000
Écotoxicologie	4 000
Autres expertises[4]	1 500
Accréditation	26 000
Total des heures	**115 106**

3. L'offre de base est de 68 000 heures, à laquelle s'ajoute en 2014-2015 une offre ad hoc de 3 606 heures pour des projets spéciaux.
4. Autres expertises : avis et expertise lors de révisions réglementaires, d'analyses et de coordination de projets, de rédaction et de révision des cahiers du *Guide d'échantillonnage à des fins d'analyses environnementales*.

4. Cibles relatives à la Convention de performance et d'imputabilité

Le Centre d'expertise se fixe des cibles annuelles de performance et de qualité. Afin de mesurer l'atteinte des cibles, il s'inspire de sa Convention de performance et d'imputabilité qui précise des indicateurs de résultats liés à la mesure de sa performance et à celle de la qualité de ses services.

	Cible	Indicateurs
Formation et perfectionnement	1,5 %	Pourcentage des heures productives consacrées à la formation et au perfectionnement
	1,0 %	Pourcentage de la masse salariale investie en formation et en perfectionnement
Activités de développement technique et scientifique	6,0 %	Nombre d'heures investies dans le développement scientifique et technique par rapport aux heures consacrées à la production des produits et des services, exprimé en pourcentage
Autofinancement généré par l'ensemble des produits et services	20 %	Ratio des revenus par rapport aux dépenses générées par les produits et les services, exprimé en pourcentage
Activités hors Québec	24,4 %	Ratio des revenus hors Québec par rapport aux revenus totaux de 1999-2000, excluant ceux des droits et permis, exprimé en pourcentage
Rayonnement scientifique	25	Indice annuel pondéré des activités de rayonnement scientifique réalisées

Deux autres indicateurs permettent de mesurer la performance du Centre d'expertise :

- Le coût de revient horaire est un indicateur déterminé sur une base annuelle. Aucune cible annuelle n'est établie puisque cet indicateur est axé sur le suivi du coût de revient horaire;
- L'indicateur « système qualité » est associé au maintien et à l'évolution du système de management. Le Centre d'expertise s'assure du maintien de l'accréditation à la fois des laboratoires de Laval et de Québec (ISO/CEI 17025 : 2005) et comme fournisseur d'essais d'aptitude (ISO/CEI 17043 : 2010). Le Centre d'expertise recevra au cours de l'année 2014-2015 des évaluateurs qui viendront vérifier le respect des exigences liées aux accréditations détenues par l'organisation. C'est à la suite de cette évaluation que le maintien des accréditations détenues par le Centre d'expertise sera confirmé pour les deux prochaines années.

5. Engagements relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'en matière de développement durable

Le Centre d'expertise contribue à l'atteinte des cibles fixées en vertu des engagements pris par le Ministère dans sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'en matière de développement durable.

Engagements relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Engagement	Cible	Indicateur
Répondre ou transmettre un accusé de réception dans les cinq jours suivant la réception d'une demande écrite (DSCC-3).	90 %	Pourcentage des demandes écrites pour lesquelles une réponse ou un accusé de réception a été transmis dans un délai de cinq jours ouvrables[5]
S'assurer de la compétence des laboratoires accrédités par le Ministère à fournir une information de qualité dans leurs domaines d'accréditation (DSCC-13).	100 % des laboratoires visités tous les deux ans	Nombre d'évaluations sur site régulières effectuées dans les laboratoires
	Envoi de deux essais d'aptitude par année aux laboratoires de microbiologie et de toxicologie et d'un essai d'aptitude par année aux laboratoires de chimie	Nombre d'essais d'aptitude envoyés aux laboratoires accrédités en microbiologie, toxicologie et chimie

5. Seule la correspondance reçue en provenance de la clientèle associée aux programmes d'accréditation et à la fourniture de matériaux de référence est comptabilisée pour cet indicateur.

6. Conditions de réalisation du plan d'action

Ressources allouées

En 2014-2015, le Centre d'expertise disposera d'une enveloppe budgétaire de 4 038 900 $ provenant du Ministère. Cette enveloppe est constituée de 3 313 900 $ pour la rémunération et de 725 000 $ pour l'immobilisation.

De plus, le Centre d'expertise génère des revenus autonomes provenant de services qu'il rend à sa clientèle externe, à savoir :

1) l'accréditation des laboratoires, qui rapporte environ 675 000 $; de cette somme, 350 000 $ sont versés directement au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec;

2) les services d'analyse et d'expertise demandés par sa clientèle institutionnelle et privée au Québec et à l'extérieur de la province. Les revenus provenant de ces services varient chaque année en fonction des besoins de la clientèle. Sur la base des données antérieures et en tenant compte des tendances du marché, ils sont estimés à environ 2 250 000 $ en 2014-2015.

Les revenus totaux prévus pour 2014-2015 s'élèvent donc à 2 925 000 $.

L'effectif du Centre d'expertise est constitué de 77 ressources permanentes et de 53 ressources occasionnelles.

Facteurs de contingence

L'atteinte des objectifs annuels est influencée principalement par quatre facteurs :

- Le maintien de l'enveloppe de crédits – Les crédits accordés au Centre d'expertise au début de l'exercice permettent de convenir des bases de l'offre de services au Ministère. C'est sur cette base que les activités sont planifiées;

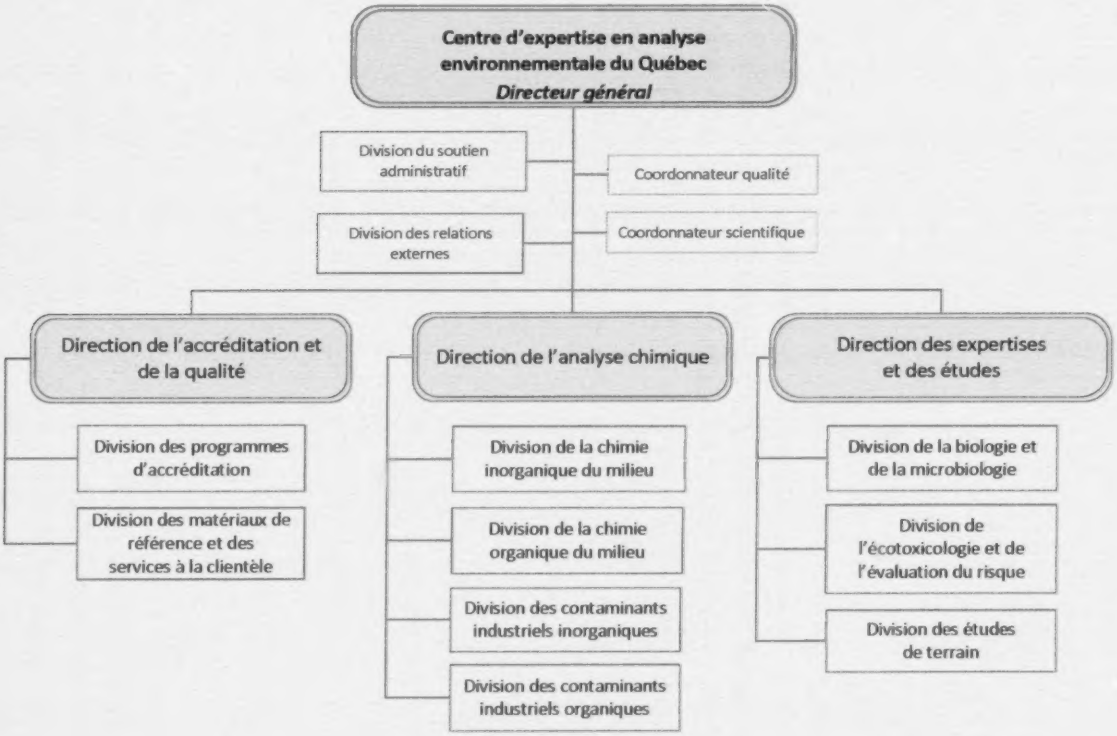
- L'accès en temps utile à des ressources complémentaires, tout en respectant les mesures gouvernementales de réduction de l'effectif – La réalisation du plan d'action et la prestation de services à la clientèle sont conditionnelles à la possibilité, pour le Centre d'expertise, d'avoir accès à des ressources complémentaires en période de surplus de travail;

- Des revenus autonomes inférieurs à la prévision – Une partie du financement des services fournis au Ministère est assurée par les revenus autonomes. Le Centre d'expertise fonde son engagement de services sur une prévision des revenus provenant de la fourniture de services à l'externe. Par conséquent, si la prévision ne se réalise pas, cela peut avoir une incidence soit sur la prestation de services au Ministère, et par le fait même sur l'atteinte des objectifs, soit sur les sommes qui devront être puisées à même le compte à fin déterminée;

- La disponibilité des unités centrales du Ministère pour fournir les services dont le Centre d'expertise a besoin – Certains objectifs du plan d'action sont atteints grâce à la collaboration d'unités centrales du Ministère. La disponibilité du personnel de ces unités est donc importante pour l'exécution des travaux et peut, par conséquent, avoir une incidence sur la livraison des produits.

Annexe 1

Organigramme du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec



Pour tout renseignement, vous pouvez communiquer avec le
Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec :

Téléphone 418 643-1301
Télécopieur 418 528-1091
Courriel ceaeq@mddelcc.gouv.qc.ca
Internet www.ceaeq.gouv.qc.ca

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014
ISBN : 978-2-550-70750-9 (PDF)

© Gouvernement du Québec, 2014

Centre d'expertise en analyse environnementale
Québec

Ce papier contient 100 % de fibres recyclées après consommation.